

## PROCESSUS D'APPEL D'UNE DÉCISION

Si le client est insatisfait de la décision communiquée par la direction du Centre Miam Uapukun, il peut demander que son dossier soit examiné par un comité d'appel. Le Comité d'appel est composé de trois (3) membres désignés par le Conseil d'administration du Centre Miam Uapukun, d'un gestionnaire externe d'un organisme innu et d'un professionnel de l'établissement.

Le client dispose d'un délai de dix (10) jour ouvrables suivant la date de réception de la lettre écrite par la direction du Centre pour acheminer sa requête par écrit au Président du Comité d'appel.

## ANALYSE DE LA PLAINTÉ PAR LE COMITÉ D'APPEL

Le client peut demander d'être entendu par le Comité d'appel. Le Comité d'appel dispose d'un délai de vingt (20) jours ouvrables à partir de la date de réception de la lettre acheminée par le client pour transmettre sa recommandation au Conseil d'administration du Centre de réadaptation.

## DÉCISION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Suite à la réception de la recommandation du Comité d'appel, le Conseil d'administration se positionne et rend **une décision finale et sans appel**. Une lettre est adressée par la Présidente du Conseil d'administration à la direction du Centre Miam Uapukun et au plaignant de la décision prise dans le dossier.



## **Procédure de traitement d'une plainte du client**

## INTRODUCTION

Le Centre Miam Uapukun vous présente la version révisée de la procédure de traitement d'une plainte d'un client. Cet outil vise à améliorer la qualité des services offerts à la clientèle et à démontrer notre volonté de mieux répondre aux attentes de notre clientèle cible.

## DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ

Une **plainte écrite** est l'expression d'une insatisfaction ou une récrimination exprimée en regard des services thérapeutiques, du personnel ou de l'administration du Centre Miam Uapukun par un client et qui requiert l'application d'un processus de traitement de la plainte.

Une **plainte verbale** est considérée comme un signalement d'une irrégularité à l'intention de la Direction générale de la part du client et qui ne requiert pas un processus formel d'enquête. Par contre, elle se doit d'être prise en considération et nécessite un suivi de la part de l'administration du Centre Miam Uapukun.

## RÈGLEMENTS ET ÉTAPES DE LA PROCÉDURE

Pour être admissible, la plainte doit être **raisonnable et fondée sur des faits** reliés à la prestation des soins et des services rendus ou qu'il aurait dû recevoir durant son séjour au Centre.

Le client a l'obligation de prendre connaissance de la politique régissant le traitement d'une plainte ainsi que de respecter les différentes étapes et les délais prévus à cette politique administrative. Le dépôt, l'examen et le traitement d'une plainte verbale ou écrite comporte les étapes suivantes :

## FORMULATION DE LA PLAINTÉ

Le client doit utiliser le formulaire prévu à cet effet pour une plainte écrite. Il peut également demander l'assistance d'un intervenant pour la formulation ou pour toute démarche relative à sa plainte verbale ou écrite. Toute plainte écrite doit être obligatoirement signée par le plaignant pour être admissible.

## RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

Sur réception de la plainte écrite, la direction du Centre Miam Uapukun ouvre un dossier de plainte. La direction **dispose de cinq (5) jours ouvrables** pour aviser par écrit le client de la réception de sa plainte.

## TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

La direction procède à l'examen de la plainte avec diligence et respect envers le client. Il **dispose de vingt (20) jours ouvrables** après la date de réception de la plainte pour communiquer par écrit au client les résultats et la conclusion de son enquête. Il informe également le client du recours possible s'il demeure insatisfait de la décision prise.

Tel que mentionné précédemment, le dépôt d'une plainte verbale ne requiert pas la mise en place d'un tel processus formel d'enquête et de suivi auprès du client.